

Všeobecné podmienky na poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby MPLS VPN

T . . Com . . .

Č.j.: 67638/2008

vydané podľa § 40 a nast. zákona č. 610/2003 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o elektronických komunikáciách“).

Slovak Telekom, a. s., so sídlom Karadžičova 10, 825 13 Bratislava, Slovenská republika, IČO: 35 763 469, zapísaný v Obchodnom registri vedenom pri Okresnom súde Bratislava I, oddiel: Sa, vložka číslo: 2081/B, alebo jeho právny nástupca poskytujúci elektronické komunikácie (ďalej len „ST“) na účely podrobnejšej úpravy vzájomných práv a povinností medzi ST ako vykonávateľom telekomunikačných činností a poskytovateľom verejnej elektronickej komunikačnej služby MPLS VPN a právnickými osobami alebo fyzickými osobami, ktoré vstupujú do zmluvných vzťahov s ST ako účastníci elektronickej komunikačnej služby (ďalej len „účastníci“), vydáva tieto Všeobecné podmienky na poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby MPLS VPN (ďalej len „Všeobecné podmienky“).

Časť I. Vymedzenie základných pojmov

Na účely týchto Všeobecných podmienok sa rozumie:

„Asymetrický prístup k sieti ST-IP/MPLS“ je súbor technických prostriedkov umožňujúcich prístup koncového účastníka do VPN prostredníctvom verejnej elektronickej komunikačnej služby „DSL prístup“ na základe prihlasovacieho mena a hesla.

„Class of Service“ (ďalej len „CoS“) na zabezpečenie QoS sa v sieti (s implementovanou MPLS funkcionalitou) priraduje každému prenášanému paketu pri vstupe do siete (ST-IP/MPLS) značka, ktorá slúži na určenie priority prenosu paketu podľa zadefinovaných tried, tzv. Class of Service. Pre každú z týchto tried je zadefinovaný istý mechanizmus prenosu v sieti, ktorému garantujú medzné prenosové parametre delay, jitter a packet loss, majúce vplyv na kvalitu služby.

„Customer Edge“ (ďalej len „CE“) je zariadenie typu router (smerovač), ktoré je vo vlastníctve ST a umiestnené je v priestoroch účastníka. Okrem štandardných funkcií smerovania slúži aj na priradenie paketov prichádzajúcich od účastníka do jednotlivých CoS.

„Dátová sieť“ je verejná elektronická komunikačná sieť vytvorená a prevádzkovaná ST, v rámci ktorej sú poskytované dátové služby.

„Dátové centrum“ je vyhradený fyzický priestor (budova) definovaný poskytovateľom v ktorom sú poskytované špecifické služby koncovým užívateľom.

„Delay“ znamená oneskorenie paketu pri prenose z bodu A do bodu B. Je dôležitý pre časovo kritické prenosy.

„Diaľ-up prístup k sieti ST-IP/MPLS“ je súbor technických prostriedkov umožňujúcich prístup do VPN prostredníctvom verejnej telefónnej služby alebo verejnej elektronickej komunikačnej služby ISDN na základe prihlasovacieho mena a hesla.

„Doména“ je časť prihlasovacieho mena – textový reťazec za znakom „@“, ktorý slúži na identifikáciu a overenie prístupu účastníka do VPN.

„Dynamický parameter služby“ na účely týchto Všeobecných podmienok je každý prenosový parameter definovaný v jednotlivých CoS.

„Expresné zariadenie, preloženie alebo premiestnenie“ znamená zriadenie, preloženie alebo premiestnenie symetrického prístupu do 5, resp. 10 pracovných dní odo dňa doručenia žiadosti na formulári Špecifikácia.

„Fixed Broadband Access – adsl prístup, (ďalej len „FBA-adsl prístup“) je súbor technických prostriedkov umožňujúcich prístup koncového účastníka do VPN prostredníctvom technológie adsl bez podmienky súčasného poskytovania verejnej telefónnej služby alebo verejnej elektronickej komunikačnej služby ISDN.

„Jitter“ znamená variačné rozpätie času prenosu paketov z bodu A do bodu B, ktoré je dôležité pre časovo kritické prenosy.

„Koncové zariadenie“ (ďalej len „CPE“) je pre účely týchto Všeobecných podmienok zariadenie typu router, ktoré je v vo vlastníctve ST a umiestnené je v priestoroch účastníka. Služi na zabezpečenie štandardných funkcií smerovania.

„Koncový bod služby“ je fyzické rozhranie, charakterizované funkčnými, mechanickými, elektrickými a protokolovými vlastnosťami, ktoré umožňuje pripojenie koncového zariadenia účastníka k sieti ST-IP/MPLS. Koncovým bodom symetrického prístupu k sieti ST-IP/MPLS je rozhranie na CE, definované v Odovzdávacom protokole. Koncový bod asymetrického prístupu k sieti ST-IP/MPLS je totožný s koncovým bodom verejnej elektronickej komunikačnej služby „DSL prístup“. Koncový bod diaľ-up prístupu k sieti ST-IP/MPLS je totožný s koncovým bodom verejnej telefónnej služby alebo verejnej elektronickej komunikačnej služby ISDN. „Komunikačný profil“ definuje v percentuálnom vyjadrení podiel jednotlivých CoS v prenosovej rýchlosti prístupu k sieti ST-IP/MPLS.

„Mobilný operátor“ je podnik elektronickej komunikácii, ktorý má oprávnenie poskytovať mobilné elektronicke komunikačné siete a služby.

„Multiprotokol Label Switching“ (ďalej len „MPLS“) je funkcionalita, ktorá je implementovaná do siete ST-IP. IP sieť s touto funkcionalitou umožňuje dodržiavanie parametrov QoS a umožňuje vytváranie virtuálnych privátnych sietí. Dáta vnútri IP siete s MPLS funkcionalitou nie sú smerované v každom uzle siete, ale sú prepínané podľa značky (label), ktorá je paketu priradená pri vstupe do MPLS prostredia. Použitie tejto funkcionality znamená napríklad aj zvýšenie stability siete spolu so zvýšenou rýchlosťou prenosu dát.

„Miesto predaja, T-Centrum“ je obchodný priestor, v ktorom ST ponúka poskytovanie verejných elektronickej komunikačných služieb, alebo predajca ST.

„Packet Loss“ znamená percentuálne vyjadrenú stratu paketov pri prenose z bodu A do bodu B.

„Pevné pripojenie do internetu“ je nepretržité pripojenie PC, lokálnej počítačovej siete (LAN) alebo iných zariadení účastníka do globálnej siete internet prostredníctvom technických prostriedkov poskytovateľa výhradne v synchrónnom nekomutovanom režime, ktoré umožňuje využívať jednotlivé služby siete internet, ako napr. email, www, FTP.

„Porucha“ je prevádzkový stav, v ktorom dochádza k prerušeniu konektivity koncového bodu služby, alebo stav, ktorý znemožňuje používanie koncového bodu služby v rozsahu a kvalite stanovenej v technických podmienkach. Na obnovenie prevádzkového stavu je nutné vykonať opravný technický zásah alebo prevádzkové opatrenie.

„Preloženie koncového bodu prístupu k sieti ST-IP/MPLS“ je inštalácia a aktivácia technologických zariadení na mieste identifikovanom iným súpisným alebo orientačným číslom, ako bolo miesto pred preložením tohto koncového bodu a to len v rámci tej istej obce, resp. toho istého mesta.

„Premiestnenie koncového bodu prístupu k sieti ST-IP/MPLS“ je inštalácia a aktivácia technologických zariadení na iné miesto v tej istej budove alebo v budove inej, ktorá sa nachádza na tom istom pozemku, na ktorom sa nachádzali technologické zariadenia pred premiestnením tohto koncového bodu.

„Príhlasovacie meno“ a „heslo“ predstavuje súbory znakov, ktoré slúžia na overenie prístupu účastníka do VPN.

„Prístup do dátového centra“ je prístup, prostredníctvom ktorého je zabezpečený prístup k službám, ktoré poskytovateľ poskytuje koncovému zákazníkovi v dátovom centre.

„Prístup Wireless Broadband Acces - flarion“ (ďalej len prístup WBA-flarion) pre účely týchto Všeobecných podmienok predstavuje súhrn technických prostriedkov poskytovaných zo strany ST účastníkovi ako aj verejných elektronických komunikačných služieb mobilného operátora, ktoré sú nevyhnutne potrebné pre prístup koncového bodu účastníka do VPN.

„Sprostredkovanie prístupu do siete Internet“ je súhrn technických prostriedkov VTS ST, ktoré umožňujú účastníkovi prístup k jednotlivým telekomunikačným službám poskytovaným ST. Koncové zariadenie účastníka pre prístup tvorí súčasť verejnej elektronickej komunikačnej služby MPLS VPN.

„Prístupová rýchlosť“ vyjadruje najvyššiu možnú prenosovú rýchlosť, ktorou sú prenášané údaje medzi koncovým bodom služby a PE. Udáva sa v kbit/s alebo Mbit/s.

„Protokol o odovzdaní a prevzatí pripojenia k službe MPLS VPN“ (ďalej len „Odovzdávací protokol“ alebo „Protokol o odovzdaní“) je dokument, ktorý obsahuje záznamy o výsledkoch záverečných meraní zriadenej služby a identifikuje zariadenia ST, prostredníctvom ktorých ST poskytuje dohodnutú službu a ktoré boli odovzdané účastníkovi do užívania v súvislosti so zriadeným prístupom k sieti ST-IP/MPLS.

„Provider Edge“ (ďalej len „PE“) je zariadenie typu router, ktoré je vo vlastníctve ST. Umiestnené je na rozhraní siete ST-IP/MPLS.

„Quality of Service“ v skratke „QoS“ je súbor merateľných technických parametrov, ktoré charakterizujú prenosové vlastnosti služby. Služba podporujúca QoS je vhodná napríklad aj na prenos časovo kritických dát.

„Sekundárny DNS“ obsahuje správu sekundárneho DNS záznamu pre doménu druhej úrovne účastníka, ktorú má účastník registrovanú a spravovanú na svojom primárnom DNS serveri, prípadne u iného ISP poskytovateľa.

„Symetrický prístup k sieti ST-IP/MPLS“ je súbor technických prostriedkov pripájajúci koncové zariadenie účastníka k sieti ST-IP/MPLS.

„Špecifikácia služby MPLS VPN“ (ďalej len „Špecifikácia“) je formulár zhotovený ST, ktorým žiadateľ (prípadne účastník) definuje požiadavku na zriadenie, preloženie alebo zmenu parametrov služby MPLS VPN, stanovuje požadované technické parametre, ako aj spôsob a miesto realizácie pevného pripojenia koncového bodu. Obsahom Špecifikácie môže byť aj dohodnutá cena za zriadenie, preloženie alebo zmenu parametrov a dohodnutá cena za poskytovanie príslušného prístupu resp. doplnkovej služby. V Špecifikácii môže byť dohodnutá doba poskytovania služby a taktiež zmluvná pokuta za porušenie záväzku dodržať dobu viazanosti. Špecifikácia je súčasťou Zmluvy o pripojení.

„Telefónna prípojka TP1“ je súhrn technických prostriedkov VTS ST, ktoré umožňujú účastníkovi dostupnosť k jednotlivým verejným elektronickým komunikačným službám. Koncové zariadenie účastníka tvorí súčasť verejnej telefónnej služby.

„Umožnenie prístupu k sieti ST-IP/MPLS prostredníctvom mobilných technológií GPRS/EDGE“ (ďalej len „umožnenie GPRS/EDGE prístupu“) je súbor technických prostriedkov umožňujúcich prístup k sieti ST-IP/MPLS účastníkovi, ktorý používa niektorú zo GPRS/EDGE služieb mobilného operátora.

„Umožnenie prístupu k sieti ST-IP/MPLS cez prístup WBA-flarion“ (ďalej len „prístup k sieti ST-IP/MPLS cez WBA-flarion“) je súbor technických prostriedkov umožňujúcich prístup k sieti ST-IP/MPLS účastníkovi, ktorý používa služby mobilného operátora

„Účastník“ je fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá je v zmluvnom vzťahu s ST na základe Zmluvy o pripojení na poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby MPLS VPN (ďalej len „Zmluva o pripojení“). Účastník používa verejne dostupnú službu ako koncový užívateľ a túto službu ďalej neposkytuje a ani prostredníctvom nej neposkytuje ďalšie služby tretím osobám.

„Verejná elektronická komunikačná sieť ST“ (ďalej len „VTS ST“) je funkčne prepojená sústava prenosových systémov a v prípade potreby prepájajúcich a smerovacích zariadení, ako aj iných prostriedkov, ktoré umožňujú prenos signálu po vedení, rádiovými, optickými alebo inými elektromagnetickými prostriedkami, vrátane družicových sietí, pevných sietí s prepájaním okruhov a s prepájaním paketov vrátane internetu a mobilných pozemných sietí, sietí pre rozvod elektrickej energie v rozsahu, v ktorom sa používajú na prenos signálov, sietí pre rozhlasové

a televízne vysielanie a káblových distribučných systémov bez ohľadu na druh prenášaných informácií. Verejná sieť sa úplne alebo prevažne používa na poskytovanie verejne dostupných elektronických komunikačných služieb.

„Verejná elektronická komunikačná sieť ST-IP/MPLS“ (ďalej len „sieť ST-IP/MPLS“) je elektronická komunikačná sieť ST, určená na poskytovanie elektronických komunikačných služieb na báze množiny protokolov TCP/IP s funkcionalitou MPLS.

„Verejná elektronická komunikačná služba MPLS VPN“ (ďalej len „služba MPLS VPN“) je služba, ktorej predmetom je prenos informácií prostredníctvom dátovej siete v kvalite a za podmienok uvedených v týchto Všeobecných podmienkach.

„Verejná telekomunikačná služba DSL prístup“ (ďalej len „služba DSL prístup“) je služba, ktorá za podmienok stanovených vo Všeobecných podmienkach ST, a.s. na poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby DSL prístup umožňuje účastníkovi prístup k širokopásmovým službám bez ohľadu na ich poskytovateľa, pomocou technológie DSL pri využití metalického prenosového média zriadeného pre poskytovanie verejnej telefónnej služby alebo verejnej elektronickej komunikačnej služby ISDN. Službu DSL prístup je možné poskytovať len súčasne s verejnou telefónnou službou alebo verejnou telekomunikačnou službou ISDN.

„Virtual Private Network“ (ďalej len „VPN“) je virtuálna privátna sieť. Je to sieť účastníka vytvorená na zdieľanej infraštruktúre ST so zaistením bezpečnosti a požadovaného (určitého) stupňa kvality prenášaných dát. VPN predstavuje logické spojenie koncových bodov služby.

„Zábezpeka“ je banková záruka alebo peňažná čiastka zložená účastníkom v prospech spoločnosti Slovak Telekom, a.s. za účelom zabezpečenia a prípadnej úhrady pohľadávok ST voči účastníkovi.

„Záloha mailového servera“ zabezpečí, aby v prípade výpadku primárneho mailového servera účastníka bola prichádzajúca elektronická pošta smerovaná na záložný mailový server v ST, kde je uchovávaná počas nasledujúcich max. 10 dní.

„Zriadenie služby MPLS VPN“ je realizácia pripojenia koncových bodov (koncových zariadení) účastníka k sieti ST-IP/MPLS prostredníctvom prístupu k sieti ST-IP/MPLS a následné logické prepojenie podľa požadovanej topológie do samostatnej VPN. V individuálnych prípadoch je možné vytvoriť MPLS VPN aj s jedným prístupom k sieti ST-IP/MPLS. Prístup k sieti ST-IP/MPLS je ukončený na mieste dohodnutom s účastníkom (budova, objekt, pozemok), ktoré je identifikované súpisným alebo orientačným číslom.

„Žiadateľ“ je fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá požiadala ST o uzavretie Zmluvy o pripojení na poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby MPLS VPN na základe vyplneného a podpísaného tlačiva „Zmluva o pripojení“ (ďalej len „návrh na uzavretie zmluvy“).

Časť II. Popis a rozsah poskytovania verejnej elektronickej komunikačnej služby MPLS VPN

Článok I. Popis služby MPLS VPN

- Pod zriadením služby MPLS VPN sa rozumie realizácia logického spojenia koncových bodov (koncových zariadení) účastníka definovaných vo formulároch „Špecifikácia“ do samostatnej VPN alebo do VPN iného účastníka len za podmienok dohodnutých v Zmluve o pripojení a len so súhlasom ST. V individuálnych prípadoch je možné vytvoriť MPLS VPN len s jedným prístupom k sieti ST-IP/MPLS.
- Zriadenie koncového bodu služby MPLS VPN pozostáva pri:
 - symetrickom prístupe k sieti ST-IP/MPLS z realizácie permanentného pripojenia koncového bodu služby k sieti ST-IP/MPLS prostredníctvom prístupu k sieti ST-IP/MPLS s prenosovými rýchlosťami uvedenými v Tarife; z poskytnutia CE routera pred koncový bod služby;
 - asymetrickom prístupe k sieti ST-IP/MPLS z vygenerovania príhlasovacieho mena a hesla;
 - prístupe FBA-adsl z realizácie pripojenia koncového bodu služby k sieti ST-IP/MPLS s prenosovými rýchlosťami uvedenými v Tarife, a z poskytnutia CPE pre koncový bod služby;
 - dial-up prístupe k sieti ST-IP/MPLS z vygenerovania príhlasovacieho mena a hesla;
 - umožnení GPRS/EDGE prístupu k sieti ST-IP/MPLS z realizácie permanentného pripojenia k sieti mobilného operátora s prenosovými rýchlosťami uvedenými v Tarife,

- f) umožnení prístupu k sieti ST-IP/MPLS cez WBA-flarion z realizácie pripojenia k sieti mobilného operátora s prenosovými rýchlosťami v Tarife a z poskytnutia technických prostriedkov ST, ktoré sú nevyhnutne potrebné pre prístup koncového bodu účastníka do VPN,
- g) prístupe do dátového centra z realizácie permanentného pripojenia dátového centra k dátovej sieti ST s prenosovými rýchlosťami a za podmienok uvedených v Tarife ST.
3. Koncové body služby je možné spojiť do rôznej logickej topológie podľa požiadaviek účastníka.
4. Účastník si pre každý koncový bod služby vyberá prenosovú rýchlosť a v prípade symetrického prístupu do siete ST-IP/MPLS aj jeden komunikačný profil podľa podmienok uvedených v Tarife a podľa svojich potrieb v závislosti od druhu prenášaných dát (napr. e-mail, zdieľanie súborov, databázové aplikácie, SAP, CRM aplikácie, video, multimediálne aplikácie, hlas a iné). V prípade asymetrického prístupu k sieti ST-IP/MPLS, FBA-adsl prístupu, permanentného prístupu k sieti mobilného operátora za účelom umožnenia GPRS/EDGE prístupu k sieti ST-IP/MPLS alebo prístupu k sieti ST-IP/MPLS cez WBA-flarion je komunikačný profil poskytovaný len v kvalite CoS „best effort“.
5. V prípade dial-up prístupu k sieti ST-IP/MPLS si účastník vyberá variant prístupu, ktorého podmienky sú uvedené v Tarife. Dial-up prístup k sieti ST-IP/MPLS nemá garantovanú žiadnu kvalitu služby.
6. Komunikačný profil sa skladá zo štyroch CoS, a to: „best effort“, „business“, „streaming“ a „voice“, ktoré sú definované parametrami delay, packet loss a jitter.
7. CoS „best effort“ nemá garantovaný žiadny parameter.
8. CoS „business“ má definovaný parameter „packet loss“ s garanciou: $\leq 0,5\%$ strata paketov pri veľkosti paketu 512 bajtov s 90 % využitím pásma vyhradeného pre tento CoS. Parametre delay a jitter v CoS „business“ nie sú garantované.
9. CoS „streaming“ pri veľkosti paketu 1024 bajtov s 90 % využitím pásma vyhradeného pre tento CoS má definované parametre:
- „jitter“ s garanciou: ≤ 150 ms (milisekunda)
 - „delay“ s garanciou:

prenosová rýchlosť prístupu	$\geq 1\,024$ kbit/s
delay	< 110 ms

Takto definované delay sa vzťahuje pre smer od koncového bodu služby do siete ST-IP/MPLS.

▪ „packet loss“ s garanciou: $\leq 0,5\%$ strata paketov.

10. CoS „voice“ pri veľkosti 64 bajtov s 90% využitím pásma vyhradeného pre tento CoS má definované parametre:
- „jitter“ s garanciou: ≤ 25 ms (milisekunda)
 - „delay“ s garanciou: ≤ 75 ms (milisekunda) od koncového bodu služby do siete ST-IP/MPLS.
 - „packet loss“ s garanciou: $\leq 5\%$ strata paketov.
11. Komunikačné profily koncových bodov vo VPN sa nemusia zhodovať.

Článok II. Doplnková služba sprostredkovanie prístupu do siete Internet (ďalej len „doplnková služba Internet“)

1. Doplnkovú službu Internet je možné poskytnúť len na symetrickom prístupe. Poskytuje pevné pripojenie do globálnej siete internetu s umožnením využívania služieb a možností siete internet.
2. Doplnková služba Internet je poskytovaná na samostatnom rozhraní Ethernet, resp. Fast Ethernet CE routra umiestneného v koncovom bode symetrického prístupu. CE router v tomto prípade bude obsahovať minimálne 2 Ethernet, resp. Fast Ethernet rozhrania. Jeden je definovaný ako koncový bod symetrického prístupu a druhý je definovaný ako koncový bod doplnkovej služby Internet.
3. Doplnková služba Internet zahŕňa:
 - a) pevné pripojenie do globálnej siete internetu s garantovanou šírkou prenosového pásma medzi koncovým bodom a PoP uzlom poskytovateľa s prenosovými rýchlosťami uvedenými v Tarife. Koncovým bodom je dedikované rozhranie CE routra, cez ktoré nie je možné vytvoriť spojenie do dátovej časti VPN;
 - b) pridelenie a registráciu IP adresného priestoru (do veľkosti 8 IP adres bezplatne). ST zaregistruje IP adresný blok a zabezpečuje unikátnosť týchto IP adres v rámci globálnej siete internet. Účastník má možnosť doobjednania IP adresného priestoru pre

16, 32, 64, 128 alebo 256 IP adres podľa podmienok uvedených v Tarife;

- c) nastavenie sekundárneho DNS (Domain Name Server) a nastavenie zálohy mailového servera. Predpokladom na nastavenie sekundárneho DNS alebo zálohy mailového servera ST je zaregistrovanie domény druhej úrovne v zmysle podmienok definovaných správcom národnej domény .sk (SK-NIC). Podmienky sú uvedené na internetovej adrese www.sk-nic.sk.

i) nastavenie sekundárneho DNS (názov servera: ns2.t-com.sk):

Sekundárny DNS obsahuje správu sekundárneho DNS záznamu pre doménu druhej úrovne účastníka, ktorú má registrovanú a spravovanú na svojom primárnom DNS serveri, prípadne u iného ISP poskytovateľa, a sekundárneho DNS záznamu pre reverznú zónu k tejto doméne. V prípade, že účastník používa adresný priestor ST a prevádzkuje primárny DNS na svojom DNS serveri, môže si udržiavať a aktualizovať PTR záznamy. V súvislosti s poskytovaním tejto služby je účastník zodpovedný za nastavenie záznamov na www.sk-nic.sk (ns2/ns3/ns4).

ii) Nastavenie zálohy mailového servera (názov servera: etrn.stonline.sk):

Záloha mailového servera zabezpečí, aby v prípade výpadku primárneho mailového servera účastníka bola prichádzajúca elektronická pošta smerovaná na záložný mailový server v ST, kde je uchovávaná počas nasledujúcich max. 10 dní. Po opätovnom spravidzkovaní mailového servera účastníka, je všetka prijatá pošta zo záložného servera ST doručená na účastníkov server cca do 1 hodiny. Záloha pošly neznamená, že záložný mailový server môže účastník štandardne využívať na odosielanie elektronickej pošty.

4. Účastník doplnkovej služby Internet má možnosť doobjednania Služieb elektronickej pošty a Webhostingových služieb a Doménových služieb z portfólia verejnej elektronickej komunikačnej služby Internet (registrácia domény druhej úrovne, DNS Standard, DNS Advance, mail kôš, mail box, webhosting a pod.), ktoré sú poskytované podľa platnej Tarify ST a platných Všeobecných podmienok ST, a.s. na poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby Internet. Pri požiadavke účastníka na tieto doplnkové služby je potrebné vyplniť príslušné tlačivá (najmä Zmluvu o pripojení na poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby Internet a príslušné Špecifikácie). Poskytovanie týchto služieb je podmienené využívaním doplnkovej služby Internet.

Článok III. Doplnková služba ISDN back-up

1. Doplnkovú službu ISDN back-up je možné poskytnúť k symetrickému alebo asymetrickému prístupu. Poskytuje, tzv. záložné pripojenie pobočky účastníka k sieti ST-IP/MPLS s rýchlosťou 128kbit/s v prípade vzniku poruchy na symetrickom alebo asymetrickom prístupe.
2. Zriadenie doplnkovej služby ISDN back-up pozostáva:
 - zo zriadenia prístupu ISDN-BRA v rovnakej lokalite ako koncový bod symetrického alebo asymetrického prístupu, ku ktorému má byť táto doplnková služba zriadená,
 - z prepojenia CE routra alebo iného koncového zariadenia ktorý je v správe ST s koncovým bodom prístupu ISDN BRA a uvedenie doplnkovej služby ISDN back-up do prevádzky.
3. Prístup ISDN-BRA zriadený na účely doplnkovej služby ISDN back-up je vyhradený len na využívanie služby MPLS VPN.

Článok IV. Doplnková služba ADSL back-up

1. Doplnkovú službu ADSL back-up je možné poskytnúť len k symetrickému prístupu služby. Poskytuje, tzv. záložné pripojenie pobočky účastníka k sieti ST-IP/MPLS v prípade výskytu poruchy služby, v rýchlostiach uvedených v Tarife.
2. Zriadenie doplnkovej služby ADSL back-up pozostáva:
 - zo zriadenia prístupu k sieti ST-IP/MPLS prostredníctvom technológie ADSL v rovnakej lokalite ako koncový bod symetrického prístupu, ku ktorému má byť táto doplnková služba zriadená,
 - z prepojenia CE routra s koncovým bodom prístupu zrealizovanom prostredníctvom technológie ADSL a uvedenie doplnkovej služby ADSL back-up do prevádzky.

... k sieti ST-IP/MPLS zriadený prostredníctvom technológie
... pre účely doplnkovej služby ADSL back-up je vyhradený len na
... vanie služby MPLS VPN.

5. Doplnková služba BWA (Broadband Wireless Access) back-up
Doplnkovú službu BWA back-up je možné poskytnúť len k
symetrickému prístupu služby. Poskytuje, tzv. záložné pripojenie
pobočky účastníka k sieti ST-IP/MPLS v prípade výskytu poruchy
služby, v rýchlostiach uvedených v Tarife.
2. Doplnková služba BWA back-up je určená len pre účely služby MPLS
VPN.

Časť III. Zmluvný vzťah s účastníkom

Článok I. Podmienky poskytovania verejnej elektronickej komunikačnej služby MPLS VPN

- ST poskytuje verejnú elektronickej komunikačnú službu MPLS VPN
na základe Zmluvy o pripojení uzatvorenej s účastníkom. ST a
účastník prítom vstupujú do zmluvného vzťahu za podmienok
stanovených v zákone o elektronickej komunikácii, v Tarife o
pripojení, v týchto Všeobecných podmienkach a v Tarife na
poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby MPLS
VPN. Všeobecné podmienky a Tarifa ST sú neoddeliteľnou súčasťou
Zmluvy o pripojení.
- Podmienkou na uzavretie Zmluvy o pripojení je, že žiadateľ požiada
o jej uzatvorenie a prístupí na tieto Všeobecné podmienky a platnú
Tarifu na poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby
MPLS VPN a predloží doklady, ktoré preukazujú totožnosť žiadateľa,
jeho fakturačnú adresu, a ďalšie doklady požadované ST, potrebné
na preverenie identifikácie žiadateľa, ako aj preverenie splnenia
podmienok nevyhnutných na uzavretie Zmluvy o pripojení, a vyjadrí
súhlas so spracovaním svojich osobných údajov uvedených v návrhu
na uzavretie zmluvy na účely vykonávania elektronickej
komunikácii. ST je oprávnený predložené doklady kopírovať
a spracúvať na účel špecifikovaný v Zmluve o pripojení a týchto
Všeobecných podmienkach. Podrobná informácia o požadovaných
dokladoch je k dispozícii na každom mieste predaja T-centrum.
- Zmluvou o pripojení sa ST zaväzuje účastníkovi sprístupniť
a poskytovať službu MPLS VPN a účastník sa zaväzuje platiť ST cenu
za zriadenie a používanie služby MPLS VPN podľa týchto
Všeobecných podmienok a Tarify, ak nie je v zmluve dohodnuté
inak.
- V jednej zmluve možno dohodnúť poskytovanie služby MPLS VPN
prostredníctvom viacerých prístupov k sieti ST-IP/MPLS, pričom
každý prístup k sieti ST-IP/MPLS a lokalita účastníka sú definované
v Špecifikácii. Umožnenie GPRS/EDGE prístupu k sieti ST-IP/MPLS
ako aj prístup k sieti ST-IP/MPLS cez WBA-flarion je definované
v samostatnej Špecifikácii.
- Ak žiadateľ nie je vlastníkom alebo správcom vnútorného rozvodu
potrebného na pripojenie koncového zariadenia žiadateľa
a poskytovanie služby MPLS VPN, je možné uzatvoriť Zmluvu
o pripojení so žiadateľom len za podmienky, že žiadateľ zabezpečí
na svoje náklady a zodpovednosť súhlas vlastníka alebo správcu
vnútorných rozvodov s ich využitím na požadovanú elektronickej
komunikačnú službu.
- Ak sa pre zriadenie akéhokoľvek prístupu v rámci služby MPLS VPN
bude požadovať aj vybudovanie nového vnútorného rozvodu, je
možné uzatvoriť Zmluvu o pripojení za podmienky, že žiadateľ
zabezpečí na svoje náklady a zodpovednosť súhlas vlastníka
nehnutelnosti s jeho vybudovaním.
- Podmienkou zriadenia asymetrického prístupu k sieti ST-IP/MPLS je
existencia služby DSL prístup. V prípade, že žiadateľ nie je zároveň
účastníkom služby DSL prístup, je možné zriadiť asymetrický prístup
k sieti ST-IP/MPLS len za podmienky, že žiadateľ zabezpečí na svoju
zodpovednosť a náklady dohodu s účastníkom služby DSL prístup
o využití služby DSL prístup na účely služby MPLS VPN.
- Podmienkou zriadenia dial-up prístupu k sieti ST-IP/MPLS je
existencia telefónnej prípojky TP1 alebo prístupu ISDN-BRA
a zároveň existencia aspoň jedného z nasledovných druhov
prístupov: asymetrický prístup, symetrický prístup alebo FBA-adsl
prístup.
- Podmienkou umožnenia GPRS/EDGE prístupu k sieti ST-IP/MPLS
alebo zriadenia prístupu k sieti ST-IP/MPLS cez WBA-flarion je

existencia aspoň jedného z nasledovných druhov prístupov:
asymetrický prístup, symetrický prístup alebo FBA-adsl prístup.

Článok II. Práva a povinnosti účastníka

- Účastník má okrem ďalších práv uvedených v týchto Všeobecných
podmienkach právo:
 - na uzavretie Zmluvy o pripojení za podmienok stanovených v
týchto Všeobecných podmienkach;
 - na poskytnutie služby MPLS VPN v rozsahu dohodnutom
v Zmluve o pripojení, vo Všeobecných podmienkach a za cenu
podľa Tarify, ak v Zmluve o pripojení nie je dohodnuté inak;
 - na bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní služby
technického alebo prevádzkového charakteru na strane ST,
ktoré vznikli na zariadeniach vo vlastníctve ST, okrem porúch, za
ktoré zodpovedá účastník v zmysle časti VI článku II týchto
Všeobecných podmienok;
 - na vrátenie pomernej časti ceny za obdobie neposkytovania
služby MPLS VPN v prípade zavinenia zo strany ST, ak porucha
trvala nepretržite aspoň 3 hodiny; toto právo musí uplatniť v ST
bezodkladne, najneskôr do troch mesiacov po obnovení
poskytovania služby;
 - na reklamáciu správnosti úhrady alebo kvality poskytnutej
služby MPLS VPN.
- Účastník je okrem ďalších povinností uvedených vo Všeobecných
podmienkach povinný najmä:
 - používať službu MPLS VPN iba v súlade so zákonom
o elektronickej komunikácii, s príslušnou Zmluvou
o pripojení a týmito Všeobecnými podmienkami, resp. pokynmi,
návodmi ST, a nezneužívať poskytované verejné služby v zmysle
týchto Všeobecných podmienok;
 - platiť cenu za zriadenie a používanie služby MPLS VPN v súlade
so Zmluvou o pripojení, týmito Všeobecnými podmienkami
a Tarifou, ak v Zmluve o pripojení nie je dohodnuté inak;
 - uhradiť ST cenu už vykonaných prác ocenených v dohodnutých
cenách v prípade, že odstúpi od Zmluvy o pripojení a už sa
začali práce spojené so zriadením služby MPLS VPN;
 - používať iba koncové zariadenia, ktoré spĺňajú požiadavky podľa
osobitných všeobecne záväzných právnych predpisov¹;
 - pri zriaďovaní služby MPLS VPN presne označiť a oznámiť ST
všetky jemu známe skryté silnoprúdové, plynovodné, vodovodné
vedenia a iné rozvody a zariadenia;
 - poskytnúť ST vyhovujúce priestory (potrebné na umiestnenie
zariadení nutných na zriadenie a prevádzkovanie služby
uvedenej v predmete zmluvy);
 - umožniť ST odoberať elektrickú energiu (v prípade požiadavky
na nepretržité napájanie účastníka zaisť UPS) na napájanie
zariadení ST;
 - v prípade vzniku poruchy na telekomunikačnom zariadení ihneď
ju ohlásiť príslušnej ohlasovni porúch ST spôsobom uvedeným
v Protokole o odovzdaní služby;
 - poskytovať súčinnosť pri inštalácii príslušného
telekomunikačného zariadenia a umožňovať prístup k
pripojnému vedeniu a dovoliť jeho použitie pracovníkom ST,
ktorí potrebujú využiť spojenie pri výkone svojej práce a riadne
sa preukázu;
 - umožniť ST prevádzku, údržbu, meranie a kontrolu zariadení vo
svojich objektoch;
 - písomne bezodkladne oznamovať ST každú zmenu svojich
identifikačných údajov, ako aj zmenu identifikačných údajov nim
určeného adresáta.
- Účastník sa zaväzuje nevyužiť prístup ISDN BRA určený pre
doplnkovú službu ISDN back-up na iné účely ako na využívanie
služby MPLS VPN (napr. na služby súvisiace s verejnou
telekomunikačnou službou ISDN).

¹ Napr. zák. č. 264/1999 Z. z. o technických požiadavkách na výrobky
a o posudzovaní zhody a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších
predpisov, nariadenie vlády Slovenskej republiky č. 394/1999 Z. z., ktorým sa
ustanovujú podrobnosti o technických požiadavkách na výrobky z hľadiska
elektromagnetickej kompatibility v znení neskorších predpisov, nariadenie vlády
Slovenskej republiky č. 443/2001 Z. z., ktorým sa ustanovujú podrobnosti o
technických požiadavkách a postupoch posudzovania zhody na rádiové zariadenia
a koncové zariadenia.

4. Účastník sa zaväzuje využiť prístup do siete ST-IP/MPLS prostredníctvom technológie ADSL určený pre doplnkovú službu ADSL back-up len pre účely služby MPLS VPN.
5. Účastník sa zaväzuje využiť doplnkovú službu BWA back-up len pre účely služby MPLS VPN.

Článok III. Práva a povinnosti ST

1. ST má okrem ďalších práv uvedených v týchto Všeobecných podmienkach právo:
- overiť identifikačné a iné osobné údaje žiadateľa o uzavretie Zmluvy, ako aj splnenie podmienok pre uzavretie zmluvy spôsobom uvedeným v Časti III, Článku I. týchto Všeobecných podmienok
 - na zaplatenie ceny za požadovanú a poskytovanú službu MPLS VPN podľa Zmluvy o pripojení a podľa Tarify a týchto Všeobecných podmienok, ak v Zmluve o pripojení nie je dohodnuté inak;
 - na náhradu škody spôsobenej účastníkom na VTS ST a na telekomunikačnom zariadení vo vlastníctve ST;
 - požadovať úhradu fakturovanej sumy ešte pred ukončením zúčtovacieho obdobia minimálne vo výške mesačnej ceny za používanie služby a to na základe čiastkovej faktúry vystavenej ST v lehote splatnosti 7 kalendárnych dní od vystavenia tejto faktúry, najmä ak účastník:
 - je dlžníkom ST alebo
 - vykázal v aktuálnom zúčtovacom období alebo v predchádzajúcich zúčtovacích obdobiach neprimerane vysoký nárast objemu volaní alebo elektronickej komunikačnej prevádzky alebo
 - nebude podľa uváženia ST v budúcnosti schopný riadne hradiť svoje finančné záväzky,
 - podmienit poskytnutie služby zložením zábezpeky v prípadoch označených v týchto Všeobecných podmienkach ako dôvody na dočasné prerušenie alebo obmedzenie poskytovania služby alebo v prípadoch ak účastník nedáva záruku, že si bude riadne a včas plniť budúce záväzky zo Zmluvy alebo v prípadoch osobitne dohodnutých s účastníkom,
 - uspokojí svoje splatné pohľadávky voči účastníkov za zábezpeky, ak účastník nezaplatí cenu za poskytnutú službu ani do 45 kalendárnych dní po dni splatnosti faktúry
 - odmietnuť uzavrieť Zmluvu o pripojení, ak:
 - poskytovanie v požadovanom mieste, čase alebo rozsahu je technicky neuskutočniteľné;
 - záujemca o ňu nedáva záruku, že bude dodržiavať Zmluvu o pripojení, najmä preto, že je dlžníkom ST alebo iného podniku, alebo niektorý z týchto podnikov už predtým odstúpil od Zmluvy o pripojení s ním, alebo vypovedal s ním Zmluvu o pripojení;
 - záujemca nesúhlasí so Všeobecnými podmienkami;
 - dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie služby MPLS VPN z dôvodu:
 - jej zneužívania, a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívaniu;
 - nezaplatenia splatnej ceny ani v dodatočnej lehote 5 kalendárnych dní odo dňa splatnosti faktúry napriek predchádzajúcemu náležitému upozorneniu, a to až do zaplatenia alebo do zániku Zmluvy o pripojení;
 - nedoručenia Protokolu o odovzdaní služby účastníkom v zmysle Časti III článku IV bod 3;
 - plánovaného prerušenia prevádzky, vykonania opráv, servisu a údržby telekomunikačných zariadení;
 - porušenia zmluvných podmienok iných ako v bode ii) zo strany účastníka;
 - vykonávať všetky zmeny telekomunikačných zariadení, pokiaľ ich uznajú za nevyhnutné a prípustné.
 - na účely priameho marketingu kontaktovať účastníka najmä formou volania, zasielania faksimilných správ, správ elektronickej pošty vrátane služby krátkych správ účastníkov. Účastník podpisom Zmluvy o pripojení vyjadruje svoj súhlas s použitím svojich osobných údajov na účely uvedené v tomto bode. Udelený súhlas možno kedykoľvek odvolať;

- spracúvať osobné údaje súvisiace s poskytovaním služby MPLS VPN o záujemcovi, účastníkovi, adresátovi, nevyhnutné pre jeho evidenciu v informačnom systéme, na účely poskytovania služieb a súvisiacich činností, poskytnúť ich tretím stranám na účely prevádzkovania VTS ST alebo prepojenia sietí alebo prístupu k sieti
2. Za zneužívanie služby sa považuje najmä, ak:
- sa dodatočne po uzavretí Zmluvy o pripojení preukáže, že účastník je dlžníkom ST alebo iného podniku poskytujúceho elektronické komunikačné siete alebo služby;
 - účastník použije služby poskytované podľa Zmluvy o pripojení na podporu, vytvorenie možnosti alebo zapojenie sa do akejkoľvek nezákonnej či nevhodnej aktivity, t. j. aktivity v rozpore s dobrými mravmi alebo pravidlami slušnosti, najmä však na prenos urážlivej, obťažujúcej alebo zlomyseľnej komunikácie, alebo na šírenie poplašnej správy alebo výhražných informácií, ako aj výhražného anonymného volania;
 - účastník použije služby poskytované podľa Zmluvy o pripojení na narušenie VTS ST vrátane akéhokoľvek pokusu o získanie neoprávneného prístupu k službám alebo k VTS ST; účastník sa pokúsi o preťaženie VTS ST akýmkoľvek spôsobom, alebo uskutoční čo i len pokus namierený proti integrite VTS ST, svojvoľne zmení technické zariadenie VTS ST vrátane koncového bodu tejto siete; poškodí prístup sám alebo ten, kto ju používa s jeho vedomím;
 - neoprávnenne zasiahne do verejného telekomunikačného zariadenia alebo taký zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti;
 - pripojí koncové zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky podľa osobitných všeobecne záväzných právnych predpisov¹;
 - účastník prenechá službu MPLS VPN tretej osobe na výhradné užívanie bez zmeny Zmluvy o pripojení v osobe účastníka;
 - účastník ruší alebo ohrozuje prevádzku VTS ST koncovým zariadením, ktoré nie je vo vlastníctve ST, alebo pripojí koncové zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky podľa osobitných všeobecne záväzných právnych predpisov¹;
 - používa verejnú telekomunikačnú službu spôsobom, ktorý znemožňuje ST kontrolu jej používania;
 - používa službu MPLS VPN na iné účely, než je stanovené v týchto Všeobecných podmienkach.
3. ST je povinný:
- uzavrieť Zmluvu o pripojení s každým záujemcom, ak nie je dôvod na jej odmietnutie;
 - predkladať účastníkovi prehľadné a zrozumiteľné vyúčtovanie poskytnutej telekomunikačnej služby, pokiaľ z povahy služby nevyplýva, že vyúčtovanie nie je potrebné;
 - vrátiť účastníkovi ním zloženú zábezpeku, resp. jej zostatok bez zbytočného odkladu po úhrade všetkých pohľadávok spoločnosti ST voči účastníkovi v lehote osobitne dohodnutej s účastníkom, najneskôr však do 4 mesiacov odo dňa ukončenia Zmluvy. Zloženú zábezpeku, resp. jej zostatok vráti ST účastníkovi pripísaním peňažných prostriedkov na bankový účet označený účastníkom alebo prostredníctvom poštového peňažného poukazu. V súvislosti s poskytnutím zábezpeky nevzniká účastníkovi voči ST nárok na akékoľvek úroky alebo iné formy zhodnotenia poskytnutých peňažných prostriedkov
 - vrátiť pomernú časť ceny za obdobie neposkytovania služby MPLS VPN v prípade zavinienia zo strany ST; rozsah a podmienky vrátenia pomernej časti ceny upravujú tieto Všeobecné podmienky v časti IV bodoch 12, 13, 14 a Tarifa ST na poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby MPLS VPN;
 - pokiaľ možno vopred a včas oznámiť účastníkom elektronických komunikačných služieb buď priamo, alebo iným vhodným spôsobom obmedzenie, prerušenie, zmeny alebo iné nepravidelnosti v poskytovaní služby MPLS VPN. Táto povinnosť sa nevzťahuje na čas mimoriadnej situácie.

Článok IV. Uzatvorenie Zmluvy o pripojení

1. K uzavretiu písomnej Zmluvy o pripojení dochádza dňom jej podpísania oboma zmluvnými stranami, prípadne oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán, na riadne vyplnenom tlačive ST predloženom žiadateľom na príslušnom mieste predaja T-centrum,

- resp. predajcovi ST alebo obchodnému zástupcovi ST. Žiadateľ je viazaný svojím návrhom na uzavretie zmluvy predloženým ST počas lehoty 30 dní odo dňa doručenia ST, pokiaľ nebolo dohodnuté inak. Špecifikácia je formulár ST, ktorý obsahuje podrobné parametre služby. Na základe špecifikácie je možné objednať aj doplnkovú službu Internet k službe MPLS VPN. Špecifikácia je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o pripojení.
2. Ak nie je zmluvnými stranami dohodnuté inak, ST zriadi požadovanú službu do 14 pracovných dní odo dňa uzatvorenia Zmluvy o pripojení.
 3. Ak účastník žiada o expresné zriadenie symetrického prístupu a technologické možnosti a podmienky to umožňujú, ST sa zaväzuje zriadiť symetrický prístup do 5 alebo 10 pracovných dní odo dňa doručenia formulára Špecifikácia. Ak technologické možnosti neumožňujú expresné zriadenie, ST zriadi symetrický prístup podľa bodu 2 tohto článku.
 4. Zväzok zriadiť službu MPLS VPN je splnený dňom, v ktorom je služba technologicky pripravená na odovzdanie účastníkovi. Ak nie je možné odovzdať celú službu (všetky koncové body služby) z technických dôvodov, môže ST po dohode s účastníkom odovzdať len tú časť služby, ktorá je technologicky pripravená na odovzdanie. ST na tento deň zvolá stretnutie s oprávneným zástupcom účastníka na účely protokolárneho odovzdania služby, ktoré sa uskutoční v mieste jedného z koncových bodov služby. Služba sa považuje za odovzdanú účastníkovi a môže sa začať fakturácia:
 - a) dňom podpisu Protokolu o odovzdaní oprávneným zástupcom účastníka, ak sa tak stalo na mieste odovzdania,
 - b) dňom odovzdania služby, ak účastník nezabezpečí prítomnosť svojho oprávneného zástupcu pri protokolárnom odovzdaní služby na dohodnutom mieste a v dohodnutom čase. V tom prípade ST v deň odovzdania služby oznámi účastníkovi elektronickou poštou alebo faxom, že služba bola zriadená, a doručí účastníkovi Protokol o odovzdaní. Účastník je povinný doručiť ST podpísaný Protokol o odovzdaní do 14 dní odo dňa odovzdania služby. Protokol o odovzdaní je neoddeliteľnou súčasťou zmluvy.
 5. Zmluva o pripojení môže byť uzatvorená len s jedným účastníkom.
 6. Zmluva o pripojení sa uzatvára na neurčitú dobu, pokiaľ v zmluve nie je dohodnuté inak.
 7. Zmluvu o pripojení podpisuje priamo účastník, prípadne jeho splnomocnený alebo zákonný zástupca. Splnomocnený zástupca je povinný preukázať svoje oprávnenie písomným plnomocenstvom s osvedčeným podpisom splnomocniteľa. Zákonný zástupca je povinný sa preukázať originálom, alebo overenou kópiou príslušného rozhodnutia alebo osvedčenia štátneho alebo iného povereného orgánu. U právnickej osoby podpisuje zmluvu jej štatutárny orgán zapísaný do príslušného obchodného alebo iného zákonom určeného registra, alebo ine osoby na to oprávnené podľa príslušných právnych predpisov, prípadne osoby nimi písomne splnomocnené. Podpis štatutárneho orgánu na plnomocenstve musí byť úradne osvedčený.
 8. ST má právo odmietnuť uzatvorenie Zmluvy o pripojení s konkrétnym žiadateľom, ak tento odmieta prístupiť na všetky zmluvné podmienky a ak nepredloží všetky doklady požadované ST na uzatvorenie zmluvy.
 9. ST má právo odmietnuť uzatvoriť Zmluvu o pripojení v prípade, ak poskytovanie služby v požadovanom mieste, čase alebo rozsahu je technicky neuskutočniteľné.
 10. Zmluva nemôže byť uzavretá, ak by jej uzavretie bolo v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi, dobrými mravmi alebo v rozpore so všeobecne zachovávanými obchodnými zvyklosťami.
 11. Zmluvný vzťah na ďalšie služby (okrem doplnkovej služby Internet) z portfólia verejnej elektronickej komunikačnej služby Internet (Služba elektronickej pošty, Webhostingové služby a Doménové služby) sa uzatvára podľa podmienok uvedených v Tarife a Všeobecných podmienkach na poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby Internet.
 12. Zmluvný vzťah s mobilným operátorom prostredníctvom ktorého bude účastník pristupovať k sieti ST-IP/MPLS sa uzatvára medzi účastníkom a mobilným operátorom v zmysle podmienok služieb konkrétneho mobilného operátora. Zoznam mobilných operátorov,

prostredníctvom ktorých môže účastník pristupovať k sieti ST-IP/MPLS, je k dispozícii na mieste predaja T-Centrum.

13. V prípade, že podnik šetrením vykonaným po uzatvorení zmluvy o pripojení zistí technickú neuskutočniteľnosť zariadenia a poskytovania služby v dohodnutom mieste, dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite, zmluva o pripojení zaniká v celom rozsahu okamihom doručenia písomného oznámenia účastníkovi o technickej neuskutočniteľnosti predmetu uzatvorenej zmluvy. Účastník ani poskytovateľ v takomto prípade nemajú nárok na náhradu škody spôsobenej zánikom zmluvy o pripojení.

Článok V. Zmena Zmluvy o pripojení

1. Zmluvu o pripojení je možné zmeniť len na základe dohody oboch zmluvných strán formou písomného dodatku k Zmluve o pripojení alebo formou Špecifikácie k Zmluve o pripojení. Špecifikáciou môže účastník požiadať o pripojenie jeho ďalšej lokality do VPN alebo zmenu parametrov služby, preloženie alebo zrušenie služby.
2. ST je povinný najneskôr do 30 dní po doručení tlačiva „Špecifikácia“ návrh odmietnuť alebo akceptovať a oznámiť výsledok účastníkovi. Po tomto čase je účastník svojím návrhom na zmenu zmluvy viazaný. Akceptáciou „Špecifikácie“ sa tieto stávajú súčasťou Zmluvy o pripojení.
3. Písomná forma dodatku k Zmluve o pripojení sa nevyžaduje v prípade uzatvárania Dodatkov upravujúcich zmenu Všeobecných podmienok na poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby MPLS VPN alebo Tarify na poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby MPLS VPN. V takom prípade je dodatok k Zmluve o pripojení platne uzatvorený okamihom nadobudnutia účinnosti príslušnej zmeny.
4. ST je povinný oznámiť účastníkovi podstatnú zmenu zmluvných podmienok, ktorá sa má podľa rozhodnutia ST účastníka týkať a to spôsobmi stanovenými ST (napr. prostredníctvom Miesta predaja T-centrum, internetových stránok ST, uvedením informácie na faktúre alebo inými spôsobmi podľa úvahy ST) a to najmenej jeden mesiac pred účinnosťou podstatnej zmeny zmluvných podmienok. Podstatnou zmenou zmluvných podmienok sa rozumie taká zmena Zmluvy, ktorá spočíva v zvýšení ceny služieb, ktoré je účastník povinný podľa zmluvy užívať alebo ktorá objektívne spôsobuje obmedzenie alebo zhoršenie práv alebo rozšírenie povinností účastníka voči ST nad rozsah výslovne dohodnutý v Zmluve. Informácie o všetkých ostatných zmenách zmluvných podmienok (napr. o rozšírenie služieb, nahradenie pôvodných služieb novými službami, trvalom znížení ceny služieb, zmenách služieb, ktoré nespôsobujú obmedzenie práv alebo rozšírenie povinností Účastníka voči ST, zvýšenie kvality služieb, zmene názvu, rozsahu, štruktúry programov služieb a služieb, zmene identifikačných údajov ST a pod., a to bez ohľadu na skutočnosť či účastník je povinný služby dotknuté zmenou využívať alebo nie), je ST oprávnená oznámiť účastníkovi ich zverejnením spôsobmi stanovenými ST (napr. prostredníctvom Miesta predaja T-centrum, internetových stránok ST alebo inými spôsobmi podľa úvahy ST) a to najskôr 15 dní pred účinnosťou zmeny zmluvných podmienok.
5. Dohoda o zmene zmluvných podmienok medzi ST a účastníkom sa považuje za platne uzavretú okamihom prvého využitia služieb počas účinnosti zmeny zmluvných podmienok, s ktorými bol účastník oboznámený podľa bodu 4. tejto časti všeobecných podmienok, a to s účinnosťou ku dňu nadobudnutia účinnosti príslušnej zmeny zmluvných podmienok.
6. Účastník, ktorý nesúhlasí s podstatnou zmenou zmluvných podmienok, má právo odstúpiť od Zmluvy a to dorúčením písomného oznámenia o odstúpení ST najneskôr do dátumu nadobudnutia účinnosti zmeny zmluvných podmienok. V takomto prípade právne účinky odstúpenia od Zmluvy nastanú ku dňu nadobudnutia účinnosti zmeny zmluvných podmienok.
7. ST si vyhradzuje právo dočasne zmeniť Tarifu ST na poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby MPLS VPN na určitý vopred stanovený čas za podmienky, že takáto zmena je na prospech účastníkov verejnej služby (tzv. akcie). V takom prípade ST o tejto zmene upovedomí účastníkov prostredníctvom masovokomunikačných prostriedkov alebo iným vhodným spôsobom pred dňom nadobudnutia účinnosti dočasnej zmeny Tarify ST.
8. V prípade, že podnik šetrením vykonaným po uzatvorení dodatku k zmluve o pripojení o zmene miesta poskytovania služby alebo zmene

alebo zmene parametrov služby zisti technickú neúčinnosť dohodnutej zmeny, dodatok k zmluve o pripojení sa okamihom doručenia písomného oznámenia účastníkovi o neuskutočniteľnosti predmetu uzatvorenej zmluvy. Práva a povinnosti zmluvných strán založené zmluvou o pripojení zostanú naďalej v platnosti v pôvodnom znení. Účastník ani poskytovateľ v takomto prípade nemajú nárok na náhradu škody spôsobenej zánikom dodatku o zmene zmluvy o pripojení.

Článok VI. Zánik Zmluvy o pripojení

1. Zmluva o pripojení zaniká:
 - a) uplynutím doby, na ktorú bola Zmluva o pripojení uzavretá,
 - b) písomnou dohodou zmluvných strán,
 - c) výpoveďou,
 - d) smrťou alebo zánikom účastníka,
 - e) odstúpením
 - f) dňom doručenia oznámenia podniku účastníkovi o technickej neuskutočniteľnosti zmluvne dohodnutej služby.
 2. Ak bola Zmluva o pripojení uzavretá na určitú dobu, zaniká uplynutím tejto doby, resp. dňom určeným v Zmluve o pripojení.
 3. Zmluvu o pripojení uzavretú na neurčitú dobu môže účastník vypovedať:
 - a) z akéhokoľvek dôvodu alebo
 - b) aj bez udania dôvodupričom podmienkou výpovede je uhradenie všetkých záväzkov voči
- ST
4. Účastník môže odstúpiť od Zmluvy o pripojení, ak mu ST
 - a) opakovane ani po reklamácií neposkytuje verejnú službu podľa Zmluvy o pripojení alebo ju poskytuje s podstatnými nedostatkami,
 - b) opakovane neodstráni reklamované nedostatky verejnej služby v určenom čase.
 5. Zmluvu uzatvorenú na určitú dobu sa účastník zaväzuje nezrušiť spôsobmi uvedenými v týchto Všeobecných podmienkach s výnimkou odstúpenia podľa bodu 4.
 6. ST je oprávnený vypovedať Zmluvu o pripojení bez ohľadu na to, či bola uzavretá na určitú alebo na neurčitú dobu:
 - a) ak ST ďalej nemôže poskytovať verejnú elektronickú komunikačnú službu v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočniteľnosti ďalšieho poskytovania služby,
 - b) z dôvodu modernizácie VTS ST a verejných elektronických komunikačných služieb, s ktorými je spojené poskytovanie služby MPLS VPN podľa uzavretej Zmluvy o pripojení.
 7. Výpovedná lehota je rovnaká pre obe zmluvné strany a uplynie posledným dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.
 8. V prípade, ak účastník vypovie Zmluvu o pripojení uzavretú na neurčitú dobu pred dňom pripojenia koncového zariadenia do VTS ST, je účastník povinný zaplatiť ST všetky náklady vzniknuté v súvislosti so zriadením alebo preložením služby MPLS VPN účastníka.
 9. ST má právo odstúpiť od Zmluvy o pripojení, ak:
 - a) účastník opakovane neoprávnenne zasahuje do zariadenia verejnej siete alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti,
 - b) účastník nezaplatil cenu za poskytnutú službu ani do 45 dní po dni splatnosti,
 - c) účastník pripojí koncové zariadenie k VTS ST, ktoré nespĺňa požiadavky podľa osobitných všeobecne záväzných právnych predpisov¹, a ani na výzvu ST ho neodpojí,
 - d) účastník opakovane používa verejnú službu spôsobom, ktorý znemožňuje ST kontrolu jej používania,
 - e) účastník opakovane porušuje podmienky Zmluvy o pripojení alebo zneužíva verejnú službu,
 - f) bude ktorakkoľvek služba alebo jej časť poskytovaná podľa Zmluvy o pripojení čo i len čiastočne zneužitá na porušovanie zákona o elektronických komunikáciách a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov. ST nezodpovedá za žiadnu škodu spôsobenú prerušením poskytovania akejkoľvek služby alebo jej časti na základe odstúpenia od Zmluvy o pripojení podľa predchádzajúcej vety,

- g) bolo rozhodnuté o zrušení poskytovania konkrétnej elektronickej komunikačnej služby; v takom prípade písomné oznámenie o zrušení elektronickej komunikačnej služby je ST povinný zaslať účastníkovi najneskôr 20 dní pred dňom zrušenia služby; k zániku Zmluvy o pripojení dochádza ku dňu účinnosti zrušenia elektronickej komunikačnej služby,
 - h) sa údaje uvedené účastníkom v Zmluve o pripojení dodatočne preukážu ako nepravdivé, čo by mohlo mať za následok vznik ujmy,
 - i) je účastník insolventný, najmä ak na majetok účastníka bol podaný návrh na vyhlásenie konkurzu, ak bola na účastníka uvalená nútená správa podľa osobitných predpisov alebo ak účastník vstúpil do likvidácie,
 - j) účastník, ktorý požiadal o dočasné prerušenie poskytovania služieb, najneskôr posledný pracovný deň obdobia, počas ktorého bolo poskytovanie služieb dočasne prerušené, nepožiada spôsobom podľa Všeobecných podmienok a Tarify ST o opätovné využívanie služieb.
10. Odstúpením od Zmluvy o pripojení zmluva zaniká. Odstúpenie nadobúda účinnosť posledným dňom mesiaca, v ktorom v súlade s týmito Všeobecnými podmienkami prejav vôle oprávnenej strany odstúpiť od zmluvy je doručený druhej strane; po tomto čase nemožno účinky odstúpenia od zmluvy odvolať alebo zmeniť bez súhlasu druhej strany. ST môže odvolať odstúpenie od Zmluvy o pripojení podané z dôvodu podľa bodu 9 písm. b) tohto článku Všeobecných podmienok, a to za predpokladu, že o to účastník požiadal a uhradil ST všetky dlžné sumy pred dňom nadobudnutia účinnosti odstúpenia.
 11. Smrťou fyzickej osoby, ktorá je účastníkom služby MPLS VPN, alebo vyhlásením takejto fyzickej osoby za mŕtveho zaniká Zmluva o pripojení. Zmluva o pripojení takisto zaniká zánikom právnickej osoby, ktorá bola účastníkom služby MPLS VPN bez právneho nástupcu.
 12. ST je oprávnený okamžite, ako sa dozvie o skutočnosti, že účastník zomrel, bol vyhlásený za mŕtveho alebo zankol, zastaviť poskytovanie služby MPLS VPN a prevádzku prípojného vedenia na pripojenie koncového zariadenia do MPLS VPN.

Časť IV. Cena a platobné podmienky

1. Ak nie je cena dohodnutá v Zmluve o pripojení výslovne, platí, že sa na ňu vzťahuje Tarifa na poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby MPLS VPN (ďalej len „Tarifa ST“).
2. Cena za služby definované v Zmluve medzi účastníkom s mobilným operátorom, prostredníctvom ktorého bude účastník pristupovať k sieti ST-IP/MPLS, bude fakturovaná mobilným operátorom v zmysle zmluvy uzatvorenej medzi účastníkom a mobilným operátorom.
3. V mimoriadnom prípade je ST oprávnený v Zmluve o pripojení stanoviť cenu dohodou za zriadenie pripojenia a poskytovanie s tým súvisiacej verejnej elektronickej komunikačnej služby s ohľadom na osobitné technické riešenie zabezpečenia verejnej elektronickej komunikačnej služby alebo na mimoriadny rozsah poskytovania služby
4. Cena za službu bude účtovaná mesačne, počnúc dňom odovzdania služby účastníkovi. Pokiaľ budú účastníkovi pri zmene Zmluvy o pripojení odovzdané jednotlivé koncové body služby postupne, bude mu účtovaná cena za príslušné, už odovzdané koncové body služby.
5. Všetky ceny za verejné elektronické komunikačné služby poskytnuté účastníkovi sú účastníkovi vyúčtované spravidla mesačne faktúrou (ďalej len „faktúra“). Fakturačným obdobím sa rozumie spravidla jeden kalendárny mesiac, ak nie je v Zmluve o pripojení dohodnuté inak. Deň vzniku daňovej povinnosti je deň dodania služby podľa platného zákona o DPH. ST má právo dodatočne vyfakturovať verejnú službu, ktoré z technických príčin nebolo možné zahrnúť do faktúry za obdobie, v ktorom boli poskytnuté.
6. Účastník je povinný uhrádzať svoje záväzky vyplývajúce zo zmluvného vzťahu založeného zmluvou riadne a včas. Za riadnu úhradu sa považuje úhrada obsahujúca právne uvedené všetky hlavné identifikačné znaky, ktoré sú uvedené na faktúre, najmä variabilný symbol, čiastku a číslo účtu. Bez uvedenia správneho variabilného symbolu nie je možné platbu priradiť, a teda záväzok

- účastníka nemožno považovať za splnený. Za včasnú úhradu sa považuje úhrada pripísaná na účet ST najneskôr v deň splatnosti, ktorá je uvedená na faktúre, resp. upomienke. V prípade neprípísania platenej sumy v prospech účtu ST je účastník povinný úhradu reklamovať voči subjektu, prostredníctvom ktorého úhradu realizoval.
7. V prípade neuhradenia splatnej dlžnej sumy za poskytnuté alebo požadované telekomunikačné služby je ST oprávnený účtovať účastníkovi úrok z omeškania vo výške 0,05 % z dlžnej sumy za každý začatý deň omeškania.
 8. Poskytovanie služby MPLS VPN podlieha dani z pridanej hodnoty vo výške stanovenej príslušnými právnymi predpismi.
 9. Účastník môže v Zmluve o pripojení určiť osobu, ktorá bude oprávnená v jeho mene preberať všetky písomnosti, faktúry a upomienky, určené účastníkovi, zasielané na adresu uvedenú v Zmluve o pripojení (ďalej len „adresát“). Účastník výlučne zodpovedá za to, že úhrada cien za poskytnuté verejné telekomunikačné služby bude uskutočnená v lehote splatnosti. Záväzok účastníka zaplatiť vyúčtované sumy prostredníctvom bezhotovostného platobného styku je splnený okamihom pripísania dlžnej sumy na účet ST.
 10. ST má právo požadovať vopred platbu na požadované a poskytované verejné elektronické komunikačné služby.
 11. ST je oprávnený účtovať zmluvnú pokutu vo výške uvedenej v Tarife ST za nedodržanie lehoty splatnosti uvedenej na faktúre. Ak je vyúčtovaných viac služieb jednou faktúrou, zmluvná pokuta sa uplatňuje len raz.
 12. ST je oprávnený započítavať akékoľvek svoje pohľadávky, ktoré má voči účastníkovi, vrátane pohľadávok, ktoré ešte nie sú splatné alebo ktoré nie sú premĺčané, proti akýmkoľvek pohľadávkam, ktoré má účastník voči ST.
 13. Pri prerušení poskytovania služby MPLS VPN cez symetrický prístup, resp. doplnkovej služby k symetrickému prístupu trvajúcom nepretržite dlhšie ako 3 hodiny, pokiaľ účastník za toto prerušenie nezodpovedá, ST vráti pomernú časť už zaplatenej mesačnej ceny spôsobom upraveným v Tarife ST. Podmienkou je, že účastník včas ohlásí poruchu na príslušnej ohlasovni porúch uvedenej v Protokole o odovzdaní, alebo sa ST o takejto poruche dozvie inak a účastník si uplatní svoje právo v zákonnej lehote do 3 mesiacov po obnovení poskytovania služby. Čas prerušenia poskytovania verejnej telefónnej služby sa počíta odo dňa, keď bolo prerušenie poskytovania verejnej telefónnej služby ohlásené a ST overené.
 14. Pri prerušení poskytovania služby MPLS VPN - umožnenie GPRS/EDGE prístupu k sieti ST-IP/MPLS trvajúcom nepretržite dlhšie ako 24 hodín, pokiaľ účastník za toto prerušenie nezodpovedá, ST vráti pomernú časť už zaplatenej mesačnej ceny spôsobom upraveným v Tarife ST. Podmienkou je, že účastník včas ohlásí poruchu na príslušnej ohlasovni porúch uvedenej v Protokole o odovzdaní, alebo sa ST o takejto poruche dozvie inak a účastník si uplatní svoje právo v zákonnej lehote do 3 mesiacov po obnovení poskytovania služby. Čas prerušenia poskytovania služby MPLS VPN - umožnenie GPRS/EDGE prístupu k sieti ST-IP/MPLS sa počíta odo dňa, keď bolo prerušenie poskytovania služby MPLS VPN - umožnenie GPRS/EDGE prístupu k sieti ST-IP/MPLS ohlásené a ST overené.
 15. Pri prerušení poskytovania služby MPLS VPN - umožnenie prístupu k sieti ST-IP/MPLS cez WBA-flarion trvajúcom nepretržite dlhšie ako 24 hodín, pokiaľ účastník za toto prerušenie nezodpovedá, ST vráti pomernú časť už zaplatenej mesačnej ceny spôsobom upraveným v Tarife ST. Podmienkou je, že účastník včas ohlásí poruchu na príslušnej ohlasovni porúch uvedenej v Protokole o odovzdaní, alebo sa ST o takejto poruche dozvie inak a účastník si uplatní svoje právo v zákonnej lehote do 3 mesiacov po obnovení poskytovania služby. Čas prerušenia poskytovania služby MPLS VPN - umožnenie prístupu k sieti ST-IP/MPLS cez WBA-flarion sa počíta odo dňa, keď bolo prerušenie poskytovania služby MPLS VPN - umožnenie prístupu k sieti ST-IP/MPLS cez WBA-flarion ohlásené a ST overené.
 16. Pri prerušení poskytovania služby MPLS VPN cez asymetrický prístup trvajúcom nepretržite dlhšie ako 12 hodín, pokiaľ účastník za toto prerušenie nezodpovedá, ST vráti pomernú časť už zaplatenej mesačnej ceny spôsobom upraveným v Tarife ST. Podmienkou je, že účastník včas ohlásí poruchu na príslušnej ohlasovni porúch uvedenej v Protokole o odovzdaní, alebo sa ST o takejto poruche dozvie inak a účastník si uplatní svoje právo v zákonnej lehote do 3

mesiacov po obnovení poskytovania služby. Čas prerušenia poskytovania služby MPLS VPN cez asymetrický prístup sa počíta odo dňa, keď bolo prerušenie poskytovania služby MPLS VPN asymetrický prístup ohlásené a ST overené.

17. Pri prerušení poskytovania služby MPLS VPN cez FBA-adsI prístup trvajúcom nepretržite dlhšie ako 6 hodín, pokiaľ účastník za toto prerušenie nezodpovedá, ST vráti pomernú časť už zaplatenej mesačnej ceny spôsobom upraveným v Tarife ST. Podmienkou je, že účastník včas ohlásí poruchu na príslušnej ohlasovni porúch uvedenej v Protokole o odovzdaní, alebo sa ST o takejto poruche dozvie inak a účastník si uplatní svoje právo v zákonnej lehote do 3 mesiacov po obnovení poskytovania služby. Čas prerušenia poskytovania služby MPLS VPN cez asymetrický prístup sa počíta odo dňa, keď bolo prerušenie poskytovania služby MPLS VPN asymetrický prístup ohlásené a ST overené.
18. Pri prerušení poskytovania služby MPLS VPN cez dial-up prístup trvajúcom nepretržite dlhšie ako 24 hodín, pokiaľ účastník za toto prerušenie nezodpovedá, ST vráti pomernú časť už zaplatenej mesačnej ceny spôsobom upraveným v Tarife ST. Podmienkou je, že účastník včas ohlásí poruchu na príslušnej ohlasovni porúch uvedenej v Protokole o odovzdaní, alebo sa ST o takejto poruche dozvie inak a účastník si uplatní svoje právo v zákonnej lehote do 3 mesiacov po obnovení poskytovania služby. Čas prerušenia poskytovania služby MPLS VPN cez dial-up prístup sa počíta odo dňa, keď bolo prerušenie poskytovania služby MPLS VPN cez dial-up prístup ohlásené a ST overené.

Časť V. Telekomunikačné tajomstvo a ochrana údajov

Článok I. Telekomunikačné tajomstvo

1. Predmetom telekomunikačného tajomstva sú:
 - a) informácie a údaje prijímané, prenášané, sprostredkované a uchovávané pri poskytovaní služieb, najmä obsah prenášaných informácií,
 - b) osobné údaje komunikujúcich strán,
 - c) prevádzkové doklady súvisiace s verejnými telekomunikačnými službami.
2. Predmetom telekomunikačného tajomstva nie sú údaje, ktoré sú zverejnené v zozname účastníkov.
3. Telekomunikačné tajomstvo je povinný zachovávať každý, kto príde s jeho predmetom do styku pri poskytovaní sietí a služieb, pri používaní služieb alebo náhodne.
4. Predmet telekomunikačného tajomstva možno sprístupniť len Telekomunikačnému úradu SR a osobe, ktorej sa týka, oprávneným zástupcom alebo právnym nástupcom a štátnemu orgánu oprávnenému na zabezpečenie obrany štátu a bezpečnosti štátu, vyšetrovania, zisťovania a stíhania trestných činov alebo neoprávneného používania telekomunikačného zariadenia podľa príslušných všeobecne záväzných predpisov.
5. ST je napriek neuvěřeniu účastníka v zozname účastníkov povinný poskytovať súdom, prokuratúre a iným štátnym orgánom podľa osobitných predpisov informácie, ktoré sú predmetom telekomunikačného tajomstva alebo na ktoré sa vzťahuje ochrana osobných údajov.
6. Nahrávanie, odpočúvanie a ukladanie informácií a dát prenášaných prostredníctvom verejných elektronických komunikačných sietí inými osobami, ako sú komunikujúce osoby, okrem zmluvne dohodnutého spôsobu s účastníkom telekomunikačnej služby a v rámci výkonu zákonných oprávnení štátnych orgánov, nie je dovolené. Zákaz sa nevzťahuje na informácie, ktoré sa týkajú:
 - a) pôvodcu zlomyselného volania,
 - b) pôvodcu šírenia poplačnej správy alebo výhražných informácií,
 - c) pôvodcu volania zneužívajúceho verejnú telekomunikačnú službu využitím telekomunikačného zariadenia vo svoj prospech na ujmu ST alebo tretej osoby,
 - d) koncových zariadení, z ktorých sa uskutočnili konania podľa písmen a) až c).

Článok II. Ochrana údajov

1. Súčasťou návrhu na uzavretie Zmluvy o pripojení je súhlas žiadateľa so spracúvaním jeho osobných údajov v zmysle predpisov o ochrane osobných údajov.

- ST je oprávnený v zmysle zákona o elektronických komunikáciách získavať a spracúvať údaje účastníkov, ktorými sú obchodné meno a sídlo právnickej osoby alebo obchodné meno a miesto podnikania podnikateľa fyzickej osoby alebo osobné údaje fyzickej osoby, ktorými sú meno, priezvisko, akademický titul, adresa, rodné číslo, číslo identifikačného preukazu alebo iného dokladu totožnosti, štátna príslušnosť a výška neuhradených záväzkov a kategória prístupu k sieti pre účely:
- uzavretia a plnenia zmluvy, jej zmeny alebo ukončenia,
 - fakturácie vyúčtovania úhrady a evidencie pohľadávok,
 - vypracovania zoznamu účastníkov,
 - podávania informácií v rámci činnosti koordinačných a operačných stredísk tiesňového volania,
 - spolupráce a poskytovania súčinnosti podľa zákona o elektronických komunikáciách.
- ST je oprávnený používať a poskytnúť tieto údaje tretím stranám na účely prevádzkovania verejnej elektronickej komunikačnej siete alebo prepojenia sietí alebo prístupu k sieti, výberu iného podniku na poskytovanie verejných elektronickej komunikačných služieb, marketingové účely a na poskytovanie verejnej telefónnej služby a súvisiacich činností. ST je oprávnený spracovávať tieto údaje na účely ich prenosu mimo územia SR v súlade so zákonom o ochrane osobných údajov.
 - ST je oprávnený spracúvať osobné údaje účastníka aj po skončení zmluvného vzťahu, ak je to potrebné na uskutočnenie vyúčtovania úhrad alebo ich vkladu, evidencie a vymáhania pohľadávok ST za poskytnutú službu, na vybavenie podaní účastníkov alebo na splnenie iných povinností uložených zákonom a na uplatnenie práv.
 - ST je oprávnený na základe súhlasu účastníka získavať, spracúvať, poskytovať a prenášať prevádzkové a lokalizačné údaje účastníka na marketingové účely.
 - ST je oprávnený spracúvať a poskytnúť údaje účastníka, vrátane osobných údajov tretej osobe za účelom vymáhania pohľadávok, resp. uplatnenia zákonných práv alebo chránených záujmov, uplatnenia právnej zodpovednosti dotknutej osoby, napr. postúpenie pohľadávok a to aj po skončení zmluvného vzťahu s účastníkom.
 - ST je oprávnený poveriť spracúvaním osobných údajov tretiu osobu (sprostredkovateľa), ktorý bude spracúvať osobné údaje v mene ST pre účely napr. marketingovej komunikácie, výroby a distribúcie propagačných materiálov, vymáhania a inkasovania pohľadávky ST voči účastníkovi a pod. Sprostredkovateľ je oprávnený spracúvať osobné údaje len v rozsahu a za podmienok dojednaných s ST v písomnej zmluve alebo v písomnom poverení.
 - ST nezodpovedá za škodu spôsobenú účastníkovi telekomunikačným zariadením vo vlastníctve ST, prostredníctvom ktorého je účastníkovi poskytovaná služba MPLS VPN, za predpokladu, že škoda nebola spôsobená zariadením zo strany ST.
 - ST nezodpovedá za škody, ktoré vznikli účastníkovi a súvisia s obsahom prenášaných správ, a nezodpovedá za bezpečnosť a poškodenie obsahu údajov, informácií, elektronickej súborov a dát prenášaných prostredníctvom siete internet v súvislosti s využívaním služby MPLS VPN.
 - ST nezodpovedá za aktuálnosť, pravdivosť, zákonnosť, ako ani za súlad s morálnymi princípmi akýchkoľvek údajov a informácií, pochádzajúcich z globálnej siete internet, pokiaľ tieto údaje neboli zverejnené priamo ST.
 - ST nezodpovedá za škody, ktoré účastník spôsobí v globálnej sieti internet alebo tretím osobám, a to neoprávneným prístupom k informáciám, neoprávneným prístupom do cudzích systémov, rozosielaním nevyžiadanych správ, alebo iným zneužívaním prístupu do globálnej siete internet, alebo iným neoprávneným konaním.
 - ST nezodpovedá za škody, ktoré vznikli účastníkovi nedostatočným zabezpečením prepojenia VPN s globálnou sieťou internet.
 - ST je povinný v prípade vzniku škody, za ktorú zodpovedá podľa Zmluvy o pripojení a týchto Všeobecných podmienok, nahradiť účastníkovi škodu v rozsahu určenom v tejto časti Všeobecných podmienok, nie však ušlý zisk.
 - Účastník nemá nárok na náhradu škody, ak nesplnenie povinnosti ST bolo spôsobené konaním účastníka alebo nedostatkom súčinnosti, na ktorú bol účastník povinný. Účastník nemá nárok na náhradu tej časti škody, ktorá bola spôsobená nesplnením jeho povinnosti ustanovenej právnymi predpismi vydanými s cieľom predchádzania vzniku škody alebo obmedzenia jej rozsahu.
 - Škoda sa uhrádza v peniazoch; ak sa však strany dohodnú a ak je to možné a účelné, ST nahradí škodu uvedením do predchádzajúceho stavu.
 - ST nezodpovedá za škody vzniknuté prevádzkou telekomunikačných rozvodov a telekomunikačných zariadení, ktoré nie sú vo vlastníctve ST a prostredníctvom ktorých je služba MPLS VPN poskytovaná na základe súhlasu vlastníka týchto telekomunikačných rozvodov.
 - ST nezodpovedá za rozsah a kvalitu poskytovanej služby v prípade, že účastník pripojí alebo neoprávnenne využíva koncové zariadenie, ktoré nespĺňa technické požiadavky podľa osobitných predpisov. V prípade asymetrického prístupu do siete ST-IP/MPLS koncové zariadenie (DSL modem) musí byť v súlade s technickou špecifikáciou ST.
 - ST nezodpovedá za kvalitu služby poskytovanej cez asymetrický prístup k sieti ST-IP/MPLS, ktorá môže byť spôsobená nevhodnou voľbou rýchlostného variantu služby DSL prístup (program) a dosahovaním, nižšej okamžitej prenosovej rýchlosti vyplývajúcej z povahy služby DSL prístup.
 - ST nezodpovedá za kvalitu služby poskytovanej cez FBA-adsl prístup k sieti ST-IP/MPLS dosahovaním, nižšej okamžitej prenosovej rýchlosti vyplývajúcej z povahy adsl technológie.
 - ST nezodpovedá za škody vzniknuté prezradením alebo zneužitím prihlasovacieho mena a hesla.
 - ST nezodpovedá za kvalitu GPRS/EDGE prístupu ktorá môže byť spôsobená nevhodnou voľbou koncového zariadenia, poruchou na koncovom zariadení a dosahovaním nižšej okamžitej prenosovej rýchlosti vyplývajúcej z povahy mobilných dátových služieb na strane mobilného operátora.
 - ST nezodpovedá za škody spôsobené odcudzením koncového zariadenia, alebo SIM karty prostredníctvom ktorého bude umožnený prístup k ST-IP/MPLS.
 - ST nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku okolností, resp. skutočností charakteru vyššej moci, ako napr. havárie charakteru živelných pohrôm, výpadky elektrickej energie, krízové situácie, epidémie, branná pohotovosť štátu a iné okolnosti, ktoré sú okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť podľa právnych predpisov Slovenskej republiky.
 - ST nezodpovedá za služby sprístupnené v jej VTS, ktoré sú poskytované treťou stranou.
 - ST nezodpovedá za škody spôsobené neoprávneným nakladaním s osobnými údajmi účastníkov treťou stranou, ktoré boli zo strany ST

Časť VI. Rozsah zodpovednosti zmluvných strán

ST a účastník zodpovedajú za škody nimi spôsobené v dôsledku porušenia povinností uvedených v zákone o elektronických komunikáciách, Zmluve o pripojení a vo Všeobecných podmienkach, ibaže preukázu, že porušenie povinností bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť, ak vo Všeobecných podmienkach nie je uvedené inak. Zmluvné strany si navzájom nezodpovedajú za nepriame škody, následné škody a ušlý zisk, ak nie je dohodnuté inak.

Článok I. Rozsah zodpovednosti ST

- ST zodpovedá účastníkovi za škodu, ktorú mu spôsobil zavineným porušením povinností vyplývajúcich mu z platnej Zmluvy o pripojení a týchto Všeobecných podmienok v rozsahu a spôsobom vyplývajúcim zo Zmluvy o pripojení a Všeobecných podmienok.
- Zodpovednosť ST za škodu spôsobenú v dôsledku neposkytnutia, čiastočného poskytnutia alebo chybného poskytnutia elektronickej komunikačnej služby je obmedzená na povinnosť vrátiť pomernú časť už zaplatenej ceny za neposkytnutú, čiastočne alebo chybné poskytnutú elektronickej komunikačnej služby, resp. pomerne znížiť cenu za elektronickej komunikačnej služby za obdobie neposkytnutia, čiastočného alebo chybného poskytovania elektronickej komunikačnej služby. ST nie je povinný nahradiť účastníkovi škodu prevyšujúcu výšku ceny za neposkytnutú, čiastočne alebo chybné poskytnutú elektronickej komunikačnej služby.

poskytnuté tretej strane na účely vyúčtovania verejných elektronických komunikačných služieb poskytnutých treťou stranou. ST nezodpovedá za prípadné škody vzniknuté prevádzkou telekomunikačných rozvodov a telekomunikačných zariadení, ktoré nie sú vo vlastníctve ST a prostredníctvom ktorých je služba MPLS VPN poskytovaná na základe súhlasu podľa ustanovení časti III článok I body 6, 7 a 8.

Článok II. Rozsah zodpovednosti účastníka

1. Účastník, ktorý neoprávnenne využíva službu MPLS VPN alebo telekomunikačné zariadenia ST, je povinný zaplatiť všetky úhrady podľa Tarify ST za čas neoprávneného používania služby, resp. telekomunikačného zariadenia.
2. V zmysle § 66 ods. 1 zákona o elektronických komunikáciách účastník zodpovedá za škodu, ktorú spôsobil ST tým, že si nepočínal tak, aby svojou činnosťou nepoškodzoval telekomunikačné zariadenia a nerušil ich prevádzku a aby neoprávnenne nezasahoval do poskytovania verejných elektronických komunikačných služieb. Za takúto škodu nenesie ST žiadnu zodpovednosť.
3. Účastník zodpovedá podľa všeobecne záväzných právnych predpisov za škodu, ktorá vznikne ST na koncovom zariadení, ako aj za iné škody, ktoré účastník ST spôsobí.
4. Účastník zodpovedá za utajenie prihlasovacieho mena a hesla pred jeho zneužitím a za prípadné škody vzniknuté jeho prezradením. Pri prezradení alebo podozrení z prezradenia prihlasovacieho mena a hesla je účastník povinný bezodkladne požiadať ST o zmenu prihlasovacieho mena a hesla.
5. ST nemá nárok na náhradu škody, ak nesplnenie povinnosti účastníka bolo spôsobené konaním ST alebo nedostatkom súčinnosti, na ktorú bol ST povinný. ST nemá nárok na náhradu tej časti škody, ktorá bola spôsobená nesplnením jeho povinnosti ustanovenej právnymi predpismi vydanými s cieľom predchádzania vzniku škody alebo obmedzenia jej rozsahu.
6. Škoda sa uhrádza v peniazoch; ak sa však strany dohodnú a ak je to možné a účelné, účastník nahradí škodu uvedením do predchádzajúceho stavu.

Článok III. Poruchy a servisný zásah

1. Poskytovateľ zodpovedá za kvalitnú prevádzku, kontrolu a údržbu svojho technického zariadenia určeného na zabezpečenie služby.
2. Poskytovateľ sa zaväzuje odstrániť na vlastné náklady poruchy v poskytovaní služby v rámci verejnej elektronickej komunikačnej siete poskytovateľa, ktoré zaviniť. Účastník zabezpečí, aby v mieste servisného zásahu bol zaistený vstup do objektu pre servisnú skupinu a prípadne aj kvalifikovaná obsluha poverená účastníkom na zaistenie nutnej súčinnosti.
3. Poskytovateľ je povinný oznámiť vopred a včas účastníkovi obmedzenie alebo prerušenie poskytovania služby, ktoré sú poskytovateľovi v dostatočnom predstihu vopred známe.
4. Poskytovateľ nezodpovedá za vznik porúch prístupu k sieti ST-IP/MPLS, ktoré vznikli následkom neodborného alebo neoprávneného zaobchádzania účastníka či inými osobami so zariadeniami prístupu k sieti ST-IP/MPLS, umiestnenými v objektoch užívaných účastníkom. Inou osobou sa rozumie osoba, ktorá nepatrí medzi zamestnancov účastníka ani poskytovateľa a nie je v zmluvnom vzťahu s poskytovateľom z hľadiska servisu či opráv zariadení poskytovateľa.
5. Poskytovateľ nezodpovedá za vznik porúch ktoré vznikli u mobilného operátora.
6. Hlásenie o poruche vykonáva účastník telefonicky na telefónne číslo uvedené v Protokole o odovzdaní, pokiaľ nie je v Zmluve o pripojení dohodnuté inak. V prípade poruchy na GPRS/EDGE prístupe, prostredníctvom ktorého je umožnený prístup do VPN, hlásenie o poruche účastník vykonáva v zmysle Zmluvy a podmienok príslušného mobilného operátora s ktorým má účastník podpísanú Zmluvu.
7. Informácie účastníka (hlásenie) o poruche musí obsahovať:
 - a) obchodný názov spoločnosti;
 - b) identifikáciu prístupu k sieti ST-IP/MPLS;
 - c) adresu ukončenia prístupu k sieti ST-IP/MPLS;
 - d) popis poruchy;
 - e) čas zistenia poruchy;
 - f) čas nahlásenia poruchy;

- g) meno a priezvisko osoby konajúcej v mene účastníka a jeho telefónne číslo.
8. Pokiaľ nie je možné poruchu odstrániť z pracoviska poskytovateľa s pomocou obsluhy účastníka, poverené pracovisko poskytovateľa zorganizuje na opravu poruchy servisný zásah, ktorý vykonáva servisná skupina poskytovateľa služby.
9. Za začiatok poruchy sa považuje okamih nahlásenia poruchy účastníkom.
10. Za koniec poruchy sa považuje okamih obnovenia prevádzky koncového bodu služby. Koniec poruchy bude oznámený účastníkovi telefonicky. Odhlásenie poruchy bude obsahovať nasledujúce údaje:
 - a) miesto prístupu k sieti ST-IP/MPLS;
 - b) identifikáciu prístupu k sieti ST-IP/MPLS;
 - c) čas ukončenia poruchy a celkový odhlásený čas poruchy;
 - d) čas nahlásenia ukončenia poruchy;
 - e) meno a priezvisko osoby poskytovateľa, ktorá poruchu odhlásila.
11. Prerušenie akéhokoľvek napájania zariadenia dátovej siete umiestneného v objekte užívanom účastníkom sa nepovažuje za poruchu v zmysle zmluvy.
12. Pokiaľ účastník nezaistí na účely servisného zásahu na zariadení dátovej siete prístupnosť všetkých priestorov a miestností objektu, kde sa zariadenie nachádza, čas od príchodu servisnej skupiny po prístupnosť týchto priestorov sa nepočítava do času trvania poruchy dátovej siete.
13. Za poruchu siete v zmysle zmluvy sa považuje taká porucha na zariadení siete realizovanej pomocou zariadení poskytovateľa, ktorá spôsobí prerušenie konektivity koncového bodu služby.
14. Za poruchu sa nepovažuje stav, keď dôjde k prekročeniu dynamických parametrov prenosu o menej ako 100 % nad dohodnuté hodnoty na súvislý čas kratší ako 12 h a mesačne v úhrne kratší ako 24 h.
15. V prípade vykonania servisného technického zásahu na základe poruchy ohlásenej účastníkom, ktorá nebola spôsobená na telekomunikačných zariadeniach vo vlastníctve ST, ST má právo účtovať účastníkovi cenu podľa Tarify ST.

Časť VII. Reklamačný poriadok a mechanizmus na urovanie sporov

1. Účastník má právo uplatniť si reklamáciu vo veci správnosti úhrady za poskytnutú alebo požadovanú službu MPLS VPN alebo vo veci kvality poskytnutej služby MPLS VPN.
2. Reklamáciu vo veci správnosti úhrady za poskytnutú alebo požadovanú službu alebo na kvalitu poskytnutej služby je účastník oprávnený uplatniť osobne do písomného protokolu na ktoromkoľvek mieste predaja T-Centrum, v značkovej predajni ST, u príslušného predajcu alebo písomnou formou na adresu uvedenú na faktúre, a to v lehote najneskôr do posledného dňa nasledujúceho mesiaca po mesiaci, v ktorom bola faktúra účastníkovi doručená alebo nastala skutočnosť zakladajúca dôvod na podanie reklamácie. Na podnet zaslaný elektronicke, faxom alebo iným spôsobom ako písomnou formou, sa neprihliada ako na reklamáciu, pokiaľ nie je doplnený o písomnú formu najneskôr do troch pracovných dní.
3. V písomnej reklamácií je účastník povinný uviesť svoje identifikačné údaje, identifikáciu prístupu (symetrický, asymetrický, FBA, WBA-flarion, GPRS/EDGE), ktorej sa reklamácia týka a jasným a zrozumiteľným spôsobom opísať predmet reklamácie.
4. V prípade podania reklamácie splnomocnenou osobou je potrebné k reklamácií priložiť písomnú plnú moc.
5. Reklamácia vo veci prešetrenia úhrady alebo kvality služby MPLS VPN nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady za poskytnuté alebo požadované verejné elektronicke komunikačné služby.
6. ST písomne oznámi účastníkovi výsledok prešetrenia reklamácie do 60 dní odo dňa jej doručenia, inak sa reklamácia považuje za uznanú.
7. V prípade, ak bola vo veci neposkytovania služby zo strany ST reklamácia uznaná, má účastník v súlade s časťou IV body 12, 13 a 14 právo na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby; toto právo musí uplatniť v ST písomne najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby.
8. Ak reklamovaná cena presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania verejnej elektronickej komunikačnej služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, účastník má právo na odklad zaplatenia ceny presahujúcej priemerný rozsah využívania verejnej